

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Tamiles Santos Andrade

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO: FLUXO E CONTROLE DE OFÍCIOS EM  
UM ÓRGÃO PÚBLICO DE ARACAJU/SE**

São Cristóvão, SE  
2018

**Tamiles Santos Andrade**

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO: FLUXO E CONTROLE DE OFÍCIOS EM UM  
ÓRGÃO PÚBLICO DE ARACAJU/SE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao curso de Secretariado Executivo, da  
Universidade Federal de Sergipe (UFS), como  
requisito parcial, para obtenção do título de  
**Bacharel em Secretariado Executivo.**

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup>. Silvia Regina Paverchi

São Cristóvão, SE  
2018

**Tamiles Santos Andrade**

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO: FLUXO E CONTROLE DE OFÍCIOS EM UM  
ÓRGÃO PÚBLICO DE ARACAJU/SE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao curso de Secretariado Executivo, da  
Universidade Federal de Sergipe (UFS), como  
requisito parcial, para obtenção do título de  
**Bacharel em Secretariado Executivo.**

Aprovado em                      de                      de 2018:

---

Orientadora Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Silvia Regina Paverchi  
Universidade Federal de Sergipe

---

Prof<sup>o</sup> Dr.<sup>a</sup> Nathalia Carvalho Moreira  
Universidade Federal de Sergipe

---

Prof<sup>o</sup> Me Igor Gadioli Cavalcante  
Universidade Federal de Sergipe

São Cristóvão, SE  
2018

Dedico este trabalho à minha família por ser a base de tudo na minha vida. Especialmente aos meus pais que a cada dia me deu força para continuar e realizar este trabalho.

Amo e sou grata a vocês!

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Jeová por me erguer todos os dias. A fé, força, confiança, discernimento e sabedoria foram e são essenciais para que eu chegasse até aqui. Obrigada Senhor!

Aos meus pais, Rozeli e José por acreditar que posso caminhar e chegar bem mais longe.

A minha irmã Kamila por entender do meu esforço.

Aos meus avós Maria Leozina e Antônio que sempre falam para eu ter paciência e que tudo vai se resolver no tempo certo.

À minha tia Rozineide que acompanhou essa batalha.

Ao meu tio Rozilvan que torce por mim mesmo morando longe.

Ao meu parceiro Peterson. Obrigada amor por me falar todos os dias que eu conseguiria.

À minha orientadora professora Silvia Paverchi, pela atenção, paciência e compartilhar seus conhecimentos.

Aos servidores da SEMA que contribuíram para a realização deste trabalho.

Aos meus colegas Laila, Vivi, Polliana, e Fernando pelas palavras de apoio que falavam para mim e uns aos outros: Deus está contigo, não desista, você consegue, vamos continuar, vamos conseguir!

Gratidão é o que sinto a Jeová e por todos vocês!

## **RESUMO**

### **GESTÃO DA INFORMAÇÃO: FLUXO E CONTROLE DE OFÍCIOS EM UM ÓRGÃO PÚBLICO DE ARACAJU/SE**

AUTORA: Tamiles Santos Andrade  
ORIENTADORA: Silvia Regina Paverchi

O presente trabalho tem por objetivo observar o grau de eficácia da gestão da informação, junto ao fluxo e controle de ofícios num órgão público de Aracaju, estado de Sergipe. A pesquisa foi realizada na Secretaria Municipal de Meio Ambiente com servidores responsáveis pelo manuseio do E-doc (SISGES), sistema eletrônico que gerencia ofícios. O referencial teórico utilizado versou sobre tecnologia da informação, gestão documental, E-doc, redação oficial e a atuação do profissional de Secretariado Executivo. A pesquisa é de natureza qualitativa e configura-se como descritiva. Para coleta e análise dos dados utilizou-se a metodologia estudo de caso, com entrevistas e aplicação de questionários com perguntas abertas e fechadas com intuito de verificar a eficácia do E-doc. Com os resultados, observou-se que o gerenciamento de documentos eletrônicos através do E-doc controla os ofícios de forma eficaz, facultando agilidade na produção, envio e recebimento desse tipo de documento, bem como na busca de informação e na tomada de decisão. Apesar de ser um sistema em processo de implementação, os usuários acreditam que o E-doc otimiza tempo e traz agilidade aos serviços prestados pela Secretaria.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação. Gestão documental. E-doc. Secretário Executivo. Redação Oficial.

## **ABSTRACT**

### **INFORMATION MANAGEMENT: FLOW AND CONTRAL OF “OFÍCIOS” IN A PUBLIC COMPANY AT ARACAJU CITY (SERGIPE)**

AUTORA: Tamiles Santos Andrade  
ORIENTADORA: Silvia Regina Paverchi

This research aims to observe the information management effectiveness degree in flow and control of administrative letters in a public company at Aracaju, Sergipe. The research was developed at Secretaria Municipal do Meio Ambiente with workers responsible for using eletronic system which manage oficial administrative letters (*ofício*) through E-doc (SISGES). As theoretical reference there were approached information technology and document management and E-doc and oficial writing and the secretary executive work. The research has qualitative and descriptive nature. For data collection and analysis there was used case study methodology with interviews and application of questionnaires with close and open questions with the intention of checking E-doc effectiveness. A result it could be observed that electronic document management through E-doc controls effectively oficial administrative documents (*ofício*) and empowers agility in the production for sending and receiving such kind of documents as well as searching information and making decision. Despite being a system in process of deployment its users agree the system optimizes time and brings agility to the services provided by the secretary studied.

Keywords: Information Technology. Document Management. E-doc. Executive Secretary. Oficial Writting.

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1- Faixa Etária	31
GRÁFICO 2- (No passado) Dificuldade de controle de documentos (ofícios) de papel à medida que chegavam ao seu setor:	32
GRÁFICO 3- Como você arquiva em seu setor os documentos (ofícios de papel)?	33
GRÁFICO 4- Nível de dificuldade para acessar/resgatar os documentos de papel do arquivo:	34
GRÁFICO 5- Você tem acesso aos documentos (ofícios) e suas informações do E-doc:	35
GRÁFICO 6- Qual o grau de eficácia que você aplica ao fluxo e controle de ofícios em relação a TI ao atender as expectativas daqueles que gerenciam os documentos (ofícios)?	36
GRÁFICO 7 - Como você classifica a importância da gestão da informação/documentos de papel na tomada de decisão dentro do órgão?	36
GRÁFICO 8- Como você classifica a importância da gestão da informação/documentos eletrônicos na tomada de decisão dentro do órgão?	37



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Art. – Artigo

ASPLANDI- Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

COAOF- Coordenadoria de Acompanhamento Orçamentário e Financeiro

COAP- Coordenadoria de Análise de Processos

COCAD- Coordenadoria de Cadastro

COEX- Coordenadoria de Execução Orçamentaria

COFIAM- Coordenadoria de Fiscalização Ambiental

COGESP- Coordenadoria de Gestão Pessoal

COMAP- Coordenadoria de Material e Patrimônio

CMMA- Conselho Municipal de Meio Ambiente

COPP- Coordenadoria de Programas e Projetos

COSIAM- Coordenadoria do Sistema de Informações Ambientais

CORHID- Coordenadoria de Recursos Hídricos

CONARQ- Conselho Nacional de Arquivos

DAF- Departamento de Administração e Finanças

DCA- Departamento de Controle Ambiental

DLA- Departamento de Licenciamento Ambiental

DTI- Departamento de Tecnologia da Informação

FENASSEC- Federação Nacional das Secretarias e Secretários

GED- Gerenciamento Eletrônico de Documentos

SEMA- Secretaria de Meio Ambiente

SINAR- Sistema Nacional de Arquivos

SISGES- Sistema de Gestão da Sema

SPA- Setor de Processamento Administrativo

TI- Tecnologia da Informação

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1</b>	<b>PROBLEMA .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.1</b>	<b>Objetivo geral.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.2</b>	<b>Objetivo específico .....</b>	<b>12</b>
<b>1.3</b>	<b>JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>13</b>
<b>2.</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1</b>	<b>TIPO DE PESQUISA.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2</b>	<b>UNIVERSO E AMOSTRA.....</b>	<b>14</b>
<b>3.</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1</b>	<b>GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS (GED) .....</b>	<b>15</b>
<b>3.2</b>	<b>TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>17</b>
<b>3.3</b>	<b>SECRETÁRIO EXECUTIVO .....</b>	<b>20</b>
<b>3.4</b>	<b>REDAÇÃO OFICIAL.....</b>	<b>22</b>
<b>3.5</b>	<b>A SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE.....</b>	<b>24</b>
<b>3.5.1</b>	<b>A gestão documental da Sema.....</b>	<b>27</b>
<b>3.5.2</b>	<b>O E-doc da Secretaria.....</b>	<b>29</b>
<b>4.</b>	<b>ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>30</b>
<b>4.1</b>	<b>COLETA DE DADOS .....</b>	<b>30</b>
<b>4.2</b>	<b>ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>31</b>
<b>5.</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>42</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>43</b>
	<b>APÊNDICE .....</b>	<b>46</b>
	<b>ANEXO .....</b>	<b>50</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Atualmente as organizações buscam ferramentas para organizar o conhecimento e utilizar da melhor forma as informações. A obtenção de dados proporciona bons resultados na tomada de decisão. Com o avanço da tecnologia, as organizações dispõem de mecanismos para o desenvolvimento das atividades com o propósito de atingir seus objetivos com eficácia.

O Secretário Executivo atua como gerenciador das informações uma vez que passa por este profissional as informações em sua rotina na organização. O fluxo e o controle de informações são conduzidos pelo profissional de secretariado para cada setor do órgão.

De acordo com o Art. 4º da Lei 12.527 de 18 de Novembro de 2011, “I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato”.

Ainda neste contexto, o dispositivo salienta sobre o tratamento da informação como “conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação”.

O gerenciamento de documentos torna-se um desafio para a organização seja ela pública ou privada. Cabe ao Secretário a responsabilidade de gerenciar o fluxo de informações com qualidade e de maneira ágil. Para isso, o profissional terá como mecanismo a tecnologia da informação para atender melhor a otimização dos serviços e a tomada de decisão.

Nesse contexto, se aborda o tema deste trabalho, que versa sobre a gestão da informação no órgão público, através de um estudo de caso, com foco para as comunicações escritas oficiais, impressas ou eletrônicas, geridas por recursos tecnológicos da informação e o seu uso, a exemplo do E-doc: via eletrônica de fluxo e controle de documentos/ofícios com eficácia e agilidade na prestação de serviços da organização.

## 1.1 PROBLEMA

Segundo Vergara (2009, p. 13) “problema é uma questão não resolvida, é algo para o qual se vai buscar resposta via pesquisa”.

Marconi e Lakatos (2012, p. 107) mencionam “A formulação do problema prende-se ao tema proposto: ela esclarece a dificuldade específica com a qual se defronta e que se pretende resolver por intermédio da pesquisa”.

Nesse sentido a pergunta que a pesquisa pretende responder é: Qual o grau de eficácia da gestão da tecnologia da informação para o controle dos ofícios em uma organização pública?

## 1.2 OBJETIVOS

“É a meta ou propósito que se deve alcançar, é essencial definir de forma clara o objetivo principal da pesquisa, bem como os seus objetivos secundários” (Pereira, 2010, p. 67).

O objetivo na visão de Fachin (2006, p. 110) “é um fim ao qual o trabalho se propõe atingir. A pesquisa científica atingirá seu objetivo se todas as suas fases, por mais difíceis e demoradas que sejam, forem vencidas e o pesquisador puder dar uma resposta ao problema formulado”.

### 1.2.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral deste trabalho é observar o grau de eficácia da Gestão da Informação, com a integralização dos seus impactos verificados no fluxo e controle de ofícios num órgão público de Aracaju/SE.

### 1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Descrever o fluxo documental na organização estudada;
- b) Explicar o processo de Gerenciamento Eletrônico Documental adotado no órgão para o controle de ofícios;
- c) Verificar a eficácia da gestão documental através do controle de ofícios adotada no órgão.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

Esta pesquisa pretende enfatizar a importância da gestão da informação para as organizações e seu uso através de ferramentas da tecnologia da informação para otimizar os serviços e a tomada de decisão, elementos que compõem o espectro de atuação profissional dos secretários executivos.

O interesse em pesquisar sobre o tema surgiu a partir das atividades desempenhadas no estágio curricular obrigatório do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe, desenvolvido no locus objeto desta pesquisa.

Esta pesquisa tem relevância para o profissional de Secretariado Executivo uma vez que este atua como gestor da informação nas organizações e suas contribuições, através do CHA (Conhecimento, Habilidade e Atitude), para a busca da eficácia da gestão documental no órgão.

Com conhecimento da criação da Lei nº 8.159 de 8 de janeiro de 1991, de acordo com o Art. 3º “Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”.

### 2. METODOLOGIA

Segundo Oliveira (2011, p. 41 apud MENDONÇA, 2013, p. 16)

“A metodologia engloba todos os passos para a construção do trabalho acadêmicos e científicos, que vai da escolha do procedimento para obtenção de dados, perpassando a identificação de métodos, técnicas, materiais, instrumentos de pesquisa e definição de amostra/universo, à categorização e análise dos dados coletados”.

Pereira (2016, p. 31) esclarece “metodologia é o estudo dos métodos. A sua finalidade é ajudar o pesquisador a compreender em termos mais amplos possíveis o processo de investigação científica”.

## 2.1 TIPO DE PESQUISA

Esta pesquisa é de natureza qualitativa e configura-se como descritiva uma vez que os estudos descritivos conforme Sampieri *et al.* (2013, p. 102) “buscam especificar propriedades, características e traços importantes de qualquer fenômeno que analisarmos. Descreve tendências de um grupo ou população. Um dos objetivos tende a descrever o fluxo de documentos no órgão estudado.

Para coleta e análise de dados foi utilizado o estudo de caso. De acordo com Mendonça (2013, p. 17) “neste tipo de pesquisa investiga-se um fato/fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real. É bastante utilizado em pesquisas das ciências sociais e biométrica para observar determinado grupo ou comunidade que seja representativo para um universo estudado”.

Para Gil (2002, p. 54) “o estudo de caso é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências biomédicas e sociais. Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados”.

Considerando o que foi exposto sobre estudo de caso, ratifica-se a opção pelo método adotado, uma vez que se pretende observar o grau de eficácia da Gestão da Informação, medindo seus impactos verificados no fluxo e controle de ofícios num órgão público de Aracaju/SE. A proposta da pesquisa foi aplicar um questionário que poderá auxiliar a resposta à questão problema.

## 2.2 UNIVERSO E AMOSTRA

Este trabalho buscou entrevistar servidores escolhidos de forma estratégica que fazem parte do corpo técnico-administrativo do órgão estudado.

De acordo com Vergara (2010, p. 46) universo “Trata-se de definir toda a população e a população amostral (...) população amostral ou amostra é uma parte do universo (população) escolhida segundo critério de representatividade”.

A amostra contemplou servidores que fazem parte do gerenciamento operacional de documentos, entre eles assessores de três departamentos do órgão e outro assistente que oferece apoio ao protocolo. O intuito foi delimitar aqueles que utilizam o E-doc, quer

enviando, recebendo ou controlando o fluxo de ofícios e que anteriormente faziam o mesmo trabalho de produção documental e gerenciamento sem um sistema eletrônico de informação.

O locus estudado possui 102 funcionários concursados e de cargos comissionados e 23 estagiários. Deste total, seis indivíduos fizeram parte da coleta de dados, dois concursados e quatro comissionados.

### 3. REFERENCIAL TEÓRICO

Conforme Vergara (2009, p. 29),

Denomina-se referencial teórico o capítulo do projeto que tem por objetivo apresentar os estudos sobre o tema, ou especificamente sobre o problema, já realizados por outros autores. Faz, portanto, uma revisão da literatura existente, no que concerne não só ao acervo de teorias e a suas críticas, como também a trabalhos realizados que as tomam como referência.

Esta pesquisa trará como fundamentação teórica autores com respaldo no Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), Tecnologia da Informação, Secretário Executivo e Redação Oficial.

#### 3.1 GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS (GED)

De acordo com Ramiz Galvão (1909 apud PAES, 2004, p. 19) a palavra Arquivo é originada de *archivum*, uma palavra latina que significa lugar de guarda de documentos e outros títulos. Para Santos, Innarelli e de Sousa (2013, p. 97) o significado da palavra arquivo, só foi aparecer entre os gregos nos séculos III ou II a. C. “Archeion” como era usado pelos gregos emitiam o sentido para o palácio do governo, e a palavra arch significava comando, poder, autoridade. Posteriormente, os gregos transmitem o sentido de conjunto de documentos aos romanos na forma latina de *archivum*.

Segundo Paes (2004, p. 16) Arquivo “é a acumulação ordenada de documentos, em sua maioria *textuais*, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua atividade, e preservados para a consecução de seus objetivos, visando à utilidade que poderão oferecer no futuro”. Assim sendo, para as organizações públicas e privadas o arquivo é essencial, pois guarda desde a criação até os documentos mais recentes do órgão.

A política nacional de arquivos públicos e privados, criado pela lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 define:

Art. 7º - Os arquivos públicos são os conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias. (BRASIL, 1991)

A lei também tem como ponto basilar o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ). O CONARQ tem por entre as suas competências “definir normas gerais e estabelecer diretrizes para o pleno funcionamento do Sistema Nacional de Arquivos (SINAR), visando à gestão, a preservação e ao acesso aos documentos de arquivo” (PAES, 2004, p.161). Preservar o patrimônio arquivístico e o direito às informações está entre as premissas do CONARQ.

A gestão de documentos contida no Art. 3º da referida lei 8.159 é considerada como “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente” (BRASIL, 1991). A fase corrente dos arquivos públicos consiste em documentos em curso, e que são consultados com frequência. Os intermediários são documentos que em algum momento serão resgatados para meio de consulta e por fim os permanentes são aqueles que possuem a importância de serem preservados conforme a sua história, pelo valor probatório e informativo.

Determinar que o arquivo seja preservado de maneira adequada, principalmente os permanentes, é armazená-los em locais ou equipamentos que evitem seu desgaste. Os materiais de consumo sofrem o desgaste a curto ou médio prazo, a exemplo de fichas. Já materiais permanentes como armários e caixas possuem outra durabilidade (MORAES, 2015). Para Paes (2004, p. 49) existe uma recomendação para a escolha de equipamentos mediante pesquisa e junto às firmas especializadas. As tendências de mercado trazem linhas de fabricação que, segundo a autora, proporcionam o arquivamento mais adequado. Dentre as mais utilizadas estão os arquivos, fichários, caixas de transferência, boxe, armários de aço e outros como armários verticais e horizontais.

Na atualidade, os documentos adquiriram como recurso tecnológico o formato digital, transferindo as informações antes no papel para o meio eletrônico. A eficiência e a agilidade em obter os dados facilitam desde a produção até a distribuição ou até mesmo o acesso ao documento. Assim sendo, a gestão de documentos traz como recurso o Gerenciamento Eletrônico de Documentos, mais conhecido como GED. O GED atende as necessidades das empresas convertendo as informações de voz, texto ou imagem para o formato digital (SILVA, D. P. et al. 2014 apud MORAES, 2015, p. 190).



Na resolução nº 20, de 16 de Julho de 2004 do CONARQ dispõe sobre a inserção dos documentos digitais em programas de gestão arquivística de documentos dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos. A resolução estabelece em um dos pontos que os documentos digitais são suscetíveis a riscos, tanto de degradação física como tecnológicos, a exemplo de hardwares, riscos estes para o patrimônio arquivístico digital.

O GED pode ser utilizado nas organizações como ferramenta nas tomadas de decisão e as informações poderão ser acessadas em qualquer lugar desde que seja com a assistência da Web. O gerenciamento eletrônico de documentos contribui efetivamente para o fluxo e controle das informações. Para Beal (2012, p. 119) Devido à grande massa de documentos que as repartições principalmente as públicas recebem e necessitam tramitar, o GED gerencia não só os documentos da organização como também traz agilidade e distribuição entre os setores. A frequência de utilização do GED reduzir o tempo de processamento e a presteza ao tomar alguma decisão.

### 3.2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A informação torna-se cada vez mais um fator importante entre as organizações. É no mercado competitivo que as empresas utilizam de estratégias, recursos tecnológicos tanto para se manter à frente, agregar valor aos seus produtos e/ ou serviços e principalmente fazer tomadas de decisão. Surge então a Tecnologia da Informação, conhecida como TI.

De acordo com Beal (2012, p. 17)

A expressão *tecnologia da informação* (TI) serve para referenciar a solução ou conjunto de soluções sistematizadas baseadas no uso de métodos, recursos de informática, de comunicação e de multimídia que visam resolver problemas relativos a geração, armazenamento, veiculação, processamento e reprodução de dados e a subsidiar processos que convertem dados em informação.

Com isso, a TI atrelada à informação forma elementos capazes de solucionar problemas e otimizar os serviços da organização. Conforme Montezano, de Souza e Baeta (2015, p. 121) a importância da gestão da informação contribui para a tomada de decisão na qual o profissional necessita do conhecimento interno da repartição até o externo a fim de direcionar as melhores decisões.

É com base na TI que o setor operacional de uma organização trará as informações mais atualizadas e a redução de custos. A informação é indispensável e a sua aplicação no tempo certo e de forma correta em que aplica-se a TI o papel de fornecer ferramentas para suprir as vantagens competitivas que as repartições enfrentam no mundo dos negócios.

Entre as ferramentas disponibilizadas pela TI Viana, Pinheiro Junior e Tavares (2014, p. 114) elencam:

- *Workflow* (fluxo de trabalho) – movimenta informações (documentos ou tarefas), controladas por normas de procedimento, através de funcionários específicos;
- *Groupware* – vários produtos trabalham juntos para proporcionar uma colaboração maior entre os participantes da rede (que podem estar na mesma sala ou não) ajudando no objetivo comum;
- *Data warehouse* – ajuda nas decisões da empresa através de informações disponibilizadas;
- *Data mining* – ou mineração de dados- é um processo de busca de dados, como o próprio nome diz. É um modelo que guia decisões em condições cuja compreensão não é fácil;
- Internet – tem a capacidade de transferir dados a uma longa distância, como textos, fotos, vídeos, ou qualquer tipo de arquivo que possa ser configurado para tal. Interliga computadores no mundo todo com o protocolo de internet;
- Intranet – é como a internet, porém é limitada a certo público. Centraliza as informações e gerencia a comunicação interna. Sua utilização pode ser feita apenas dentro da empresa, seu servidor é local;
- Extranet – funciona como a intranet, limitando o público ao acesso, porém pode ser feito de qualquer lugar do mundo pela internet.

Estes recursos tecnológicos têm a capacidade de monitorar, integrar e otimizar a utilização da informação. Beal (2012, p. 113) percebe que a eficiência gerada pela TI traz benefícios, a exemplo da aplicação de dados, automação de processos, a capacidade de diagnostico automático e de correção proativa de problema dentre outros. Tais benefícios são

o que vai reduzir o grau de incerteza na tomada de decisão. Os impactos são visivelmente positivos quando analisamos a migração de documentos antes no papel e que atualmente adquire recursos advindos da TI.

A TI torna-se assim um facilitador para uma organização quanto ao fluxo e controle de informações seja na sua produção ou no recebimento de documentos. Logo, contata-se a importância da gestão da informação para a tomada de decisão, pois com o uso do GED, por exemplo, podem-se visualizar informações apenas por palavras ou até mesmo uma sequência de número e seu remetente.

A gestão da informação é o ato pelo qual as informações são administradas sistematicamente. Na visão de Alvarenga Neto (2008 apud STRAUHS et al. 2012, p. 26) “O estudo da gestão da informação começa com o relacionamento de que a informação é um recurso de que as organizações dispõem comparável aos demais (recursos financeiros, materiais, humanos). Esse entendimento justifica a Gestão da informação como um processo que busca coletar a informação necessária e disponibilizá-la na hora, forma e local adequados”. Por isso, os dados, a informação e o conhecimento são fundamentais para o fluxo informacional das organizações.

Com o propósito de trazer para as corporações uma boa gestão e o seu sucesso surge a gestão do conhecimento. Beal (2012, p. 125) esclarece:

A gestão do conhecimento tem o propósito tanto de permitir o balanço das riquezas intelectuais disponíveis (“saber o que se sabe”) quanto de ampliar constantemente essas riquezas, seja pela disseminação do conhecimento existente para o maior número possível de integrantes da organização, seja pela aquisição de novos conhecimentos a serem incorporados a seu capital intelectual.

Para Beal (2012, p. 125) O conhecimento pode ser classificado como explícito ou tácito. O primeiro consiste na transformação de documentos, roteiros e treinamentos e o segundo é aquele difícil de ser registrado, documentado, ou seja, difícil de transmitir para outra pessoa. Enquanto na visão de Strauhs et al. (2012, p. 37) “tácito é o conhecimento individual, frequentemente não gerenciável. Pode se tornar explícito, público, por meio de processo de conversão amplamente discutidos nos ambientes acadêmicos”. O conhecimento, seja ele tácito ou explícito traz para as empresas o fomento para o sucesso, pois é a partir do

compartilhamento de conhecimento entre os colaboradores que a empresa cresce e atinge seus objetivos.

Já na percepção de Nonaka e Takeuchi (2008, p. 42) “ O conhecimento tácito consiste parcialmente em habilidades técnicas - o tipo de habilidade informal, difícil de determinar, captada no termo “know-how”. É fundamental que as organizações trabalhem a gestão do conhecimento devido às barreiras encontradas para a transmissão do conhecimento entre os seus colaboradores. A cultura é considerada uma barreira, pois nem todo colaborador sente-se apto para transmitir tal conhecimento.

Angeloni et al. (2008, p. 77) enfatiza:

Analisando alguns segmentos organizacionais, como o setor público, traz-se à tona uma ótica muito negativa da importância da Gestão do Conhecimento, pois para os membros de uma organização, o compartilhamento do seu conhecimento tácito representa uma ameaça direta ao seu posto de trabalho, e por esse motivo, jamais deverá ser compartilhado.

Cabe às organizações buscar ferramentas que dinamizem e compartilhem o conhecimento entre as equipes de trabalho, provocando a interligação através da comunicação.

### 3.3 SECRETÁRIO EXECUTIVO

O profissional de Secretariado atua como gestor e assessor dentro das organizações e desempenha diversas funções. A qualificação deste profissional depende das novas ferramentas da tecnologia da informação.

Segundo Sabino e Rocha (2004, p. 03) os primeiros secretários surgiram na Era Egípcia, época do Imperador Alexandre Magno, (356 a.C.- 323 a.C.). Os escribas possuíam conhecimento em diversas áreas da matemática, na administração e principalmente o domínio na escrita, uma relação de assessoramento bastante estreita com seu superior. Por suas habilidades na escrita, os escribas/secretários conquistaram a confiança de grandes líderes daquela época. A trajetória dos escribas, a valorização e a requisição destes profissionais definiu ao longo do tempo o perfil do profissional de Secretariado.

O assessoramento nos remete historicamente aos escribas e na reconstrução do secretário que desempenha seu papel no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou

interdisciplinar (NONATO JUNIOR, 2009). Nonato salienta que no eixo do assessoramento operacional, o profissional de secretariado pode aperfeiçoar suas atividades com técnicas:

- operacionalização de arquivos físicos e informatizados;
- otimização de instrumentos e materiais de escritório;
- assessoria tático-operacional em correspondência e documentação;
- execução de atividades típicas de secretaria e
- investigação do processo operacional em qualquer das áreas que são pensadas estrategicamente pelo secretário executivo. (NONATO, 2009)

Além disso, o secretário executivo tem como Lei nº 7.377, de 30 de Setembro de 1985 que regulamenta a profissão e atribui

- I- planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- II- assistência e assessoramento direto a executivos;
- III- coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV- redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V- interpretação e sinterização de textos e documentos;
- VI- taquigrafia de ditados, discursos, conferencias, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII- versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII- registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX- orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;
- X- conhecimentos protocolares. (MEDEIROS e HERNANDES, 2006)

A Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC) apresenta os direitos e deveres no código de ética do profissional de Secretariado Executivo. Este código foi publicado no Diário Oficial da União de 7 de Julho de 1989. O código de ética é um instrumento que norteará o profissional quando no exercício de acordo com os preceitos da moral e ética. No Artº 10 diz que compete ao profissional, no pleno exercício de suas atividades ao qual a alínea “c” do código complementa “atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e continua os sistemas de comunicação”.

Tratar dos conhecimentos protocolares como atribuição do secretário também é dizer que entre outras denominações o profissional domina a arte de gerir documentos. Para Beal (2012, p. 34), documento pode ser definido como “conjunto constituído pela informação e seu suporte, o qual pode ser utilizado para consulta ou prova”. A autora enfatiza a importância da utilidade da informação uma vez que os processos de identificação assistem no controle estrutural, contexto, disponibilidade e proteção.

Alinhar as informações e organizá-las como dados num documento é oferecer agilidade de acesso e utilidade às repartições públicas e privadas. A documentação oficial possui o papel de auxiliar e assessorar a Administração pública em todos os níveis: federal, estadual e municipal.

Segundo Azevedo e Costa (2006, p. 79) “documento é todo tipo de escrita recebido ou expedido por instituição pública ou privada que serve de fonte de informação à instituição”.

Diante da classificação dos documentos a correspondência, principalmente a oficial, auxilia tanto no manejo como na localização. Conforme Neiva e D’Elia (2009, p. 236) existe todo um processo para arquivar, a saber:

- Abrir;
- Ler;
- Classificar;
- Assinalar pontos importantes e responder, se for o caso.

Outro ponto basilar é como planejar para arquivar os documentos o que interfere tanto na frequência como no fluxo de informações. Esse fluxo pode ocorrer de fora para dentro, de dentro para fora ou até mesmo entre os departamentos.

Entre os tipos de documentos, Neiva e D’Elia (2009, p. 235) apresenta a documentação oficial que, ao possuir papéis com chancela do poder público troca-se correspondências entre os órgãos públicos, a exemplo, os ofícios.

### 3.4 REDAÇÃO OFICIAL

O Manual de Redação da Presidência da República (2002) elaborado por Gilmar Ferreira Mendes e Nestor Jose Foster Junior com o auxílio de outros colaboradores trata da elaboração normatizada e padronizada de atos normativos e comunicações oficiais. A utilização do Manual é imprescindível na gestão pública em suas esferas federal, estadual e municipal, pois o documento tem força de lei e como tal deve ser cumprido conforme instruções ali determinadas para produção da escrita oficial.

De acordo com Medeiros (2010, p. 273)

Redação oficial é o meio pelo qual se procura estabelecer relações de serviço na administração pública. Para que tais relações obtenham efetividade, traçam-se

normas de linguagem e padronização no uso de formulas e estética para as comunicações escritas.

Para o autor a Redação oficial por ser objetiva e utilizar da precisão da comunicação é considerada uma *Redação técnica*. Entende-se que são estabelecidas formulas e determinam-se regras de elaboração do texto e para sua apresentação gráfica (MEDEIROS, 2010, p. 274).

Já Paixão (2012, p. 16) expõe que a Redação oficial deve apresentar características básicas, a saber:

- a) correção: é a obediência as normas da língua culta. No padrão culto de linguagem se observam as regras da gramática formal e se emprega um vocabulário comum ao conjunto dos usuários do idioma. Nada é tão prejudicial as comunicações escritas como sintaxe deficiente ou erro de ortografia. Dai a necessidade de um relativo domínio das regras gramaticais básicas;
- b) concisão: conciso é o texto que consegue transmitir um máximo de transformações com um mínimo de palavras e;
- c) clareza: significa expor o pensamento de forma que não haja interpretação dupla (ambigüidade e obscuridade) ou um esforço mental para se entender o que é claro para o emissor não o é para o receptor.

Essas características reforçam que as entidades e os profissionais de Secretariado Executivo utilizam da escrita oficial deve seguir um modelo, ou seja, um padrão que requer linguagem culta e adotada pelo Manual de Redação da Presidência da Republica.

Redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações oficiais (MENDES e JUNIOR, 2002). Para os órgãos públicos o emprego e a formalidade nas correspondências se fazem necessário para informar principalmente com objetividade e clareza. A linguagem oficial deve ser conforme o padrão culto.

O ofício é um documento escrito nos órgãos do serviço público. Beltrão (2007, p. 279) esclarece que o ofício deve apresentar, mais do que qualquer outro documento, sobriedade, naturalidade e unidade.

Redigir um ofício sob os parâmetros estabelecidos pelo Manual de Redação requer não somente escrever de acordo com o padrão culto, mas também seguir uma estrutura. O material define como *padrão ofício* a uniformização entre memorandos, aviso e ofícios. Particularmente, o ofício é expedido para e pelas autoridades, diferente do aviso que é expedido exclusivamente para Ministros de Estado.

A confecção do ofício depende das seguintes partes:

- Tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede;
- Local e data;

- Assunto;
- Destinatário;
- Texto;
- Fecho;
- Assinatura e;
- Identificação do signatário.

Recomenda-se que no corpo do texto seja utilizado fonte do tipo *Times New Roman* e tamanho 12. Assim o Ofício adquire também estética normatizada e padronizada.

Diante das definições apresentadas até o momento, é perceptível que o órgão de Aracaju, objeto de estudo da pesquisa, apresenta em sua estrutura alguns aspectos que o ofício deve conter no padrão do Manual; porém, isso será devidamente constatado ao decorrer da pesquisa com as devidas observações.

A rotina da organização gera durante as atividades um fluxo de informações que cresce de forma progressiva. Correspondências oficiais que movem o órgão necessitam de gestão e controle. Atualmente o controle é realizado com o apoio da tecnologia e a estrutura do ofício contribui para a gestão da informação. O Secretário Executivo mediante suas competências possui habilidades para elaborar ofícios e gerir o E-doc.

### 3.5 A SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE

De acordo com o *site* da organização, a SEMA integra a estrutura organizacional da administração pública de Aracaju e foi criada pela Lei Nº 4. 359 de 08 de Fevereiro de 2013. Tem por missão preservar a vida e o ambiente mediante as políticas públicas do município de Aracaju. É sob o respaldo da lei que será tratado neste contexto as finalidades, as competências, a estrutura organizacional, os setores com suas respectivas funções, assim como outras ações em desenvolvimento (BRASIL, 2013).

A Lei orgânica criadora do órgão atribui em seu Art. 3º as seguintes finalidades: programar, organizar, executar, acompanhar e controlar as ações do Governo Municipal nas áreas ambiental e de recursos hídricos, e das demais relacionadas com os assuntos que constituem as suas áreas de competência. O dispositivo esclarece no parágrafo 1º as áreas de competências da SEMA, entre elas: meio ambiente, recursos hídricos e fiscalização de atividades causadoras de poluição. Percebe-se que tais competências são exercidas sobre ações de fiscalização e licenciamento de atividades poluidoras do meio ambiente.



A estrutura Organizacional conforme o Quadro Geral de pessoas da SEMA é constituída da seguinte maneira:

Quadro 1- Servidores da SEMA

DENOMINAÇÃO	QUANT.
Secretário	01
Secretário-Adjunto	01
Diretor do Departamento de Administrativo e Finanças	01
Diretor do Departamento de Controle Ambiental	01
Diretor do Departamento de Licenciamento Ambiental	01
Assessor Especial	01
Chefe da Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional	01
Consultor Administrativo	01
Chefe de Gabinete	01
Chefe de Assessoria de Comunicação	01
Coordenador	10
Assistente de Secretario	01
Assistente de Diretor	03
Oficial de Gabinete	03

**Fonte:** Lei nº 4.359, de 08 de Fevereiro de 2013. Organização básica da Secretaria Municipal do Meio Ambiente.

O Quadro apresenta os cargos e a quantidade de funcionários em comissão, mas também existem os técnicos e analistas ambientais. É pertinente informar que o cargo de Secretário Adjunto atualmente foi retirado. A seguir, serão listadas as funções que os setores desempenham na SEMA.

O órgão ambiental possui o Conselho Municipal de Meio Ambiente-CMMA, o colegiado é regido por legislação própria que lhe compete organização, finalidade, competências e normas para seu funcionamento. Adiante temos o Gabinete de Secretário, o cargo é para assessorar, ou seja, proporcionar agilidade quanto a rotina do Secretário em suas atividades Administrativas entre agenda, pauta de reuniões, despachar documentos e assuntos pertinentes.

A Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (ASPLANDI), está voltada para o assessoramento técnico com o acompanhamento e controles das ações desempenhadas pela Secretaria. É neste setor que são promovidas a coordenação de projetos e estudos, o desenvolvimento nas áreas da estatística, economia, orçamento, gerencial e atividades que sejam determinadas pelo Secretário, ao qual lhe deve subordinação. A

ASPLANDI ainda possui a Coordenadoria de Acompanhamento Orçamentário e Financeiro (COAOF) e a Coordenadoria de Programas e Projetos (COPP).

A Assessoria de Comunicação tem por objetivo assessorar o Secretário na comunicação social. Divulgar as ações do órgão, marcar as entrevistas torna o setor um facilitador das informações correspondentes ao órgão, entre os servidores, estagiários e até mesmo entre as demais Secretarias.

O Departamento de Administração e Finanças (DAF) movimenta diversas atividades na Secretaria. É responsabilidade do DAF coordenar os serviços realizados nas dependências do recurso humano, material, patrimônio, documentos, a questões orçamentárias e financeiras. Depende também de três coordenadorias, são elas: Coordenadoria de Execução Orçamentária e Financeira (COEX), Coordenadoria de Gestão Pessoal (COGESP) e Coordenadoria de Material e Patrimônio (COMAP). Estas unidades estão subordinadas ao próprio departamento.

O Departamento de Controle Ambiental (DCA) age operacionalmente promovendo fiscalizações com relação às agressões ao meio ambiente e notificando os agressores perante as leis de políticas ambiental do município. É assessorado pela Coordenação de Fiscalização Ambiental (COFIAM) e a Coordenadoria do Sistema de Informações Ambientais (COSIAM). A primeira é subdividida em equipes de Poda e Supressão, Descarte de resíduos (terreno), maus tratos a animais, poluição sonora e atmosférica, recursos hídricos e Áreas de Proteção Permanente-APP, enquanto a segunda funciona como distribuidora das atividades a ser desempenhada pelas equipes de acordo com as orientações do Diretor.

O Departamento de Licenciamento Ambiental (DLA) coordena, executa, acompanha e controla atividades ligadas ao licenciamento Ambiental. Trabalha a tramitação processual para que os notificados licenciem conforme ao tipo de licença. As autorizações para eventos também passam pelo DLA. A Coordenadoria de Análise de Processos (COAP), Coordenadoria de Cadastro (COCAD) e Coordenadoria de Recursos Hídricos (CORHID) contribuem para o bom andamento dos processos.

O setor de Processamento Jurídico (SPA) desenvolve a função de analisar processos, relatórios produzidos por técnicos e analistas provenientes em muitos casos de denúncias de grandes autarquias como o Ministério Público de Sergipe, Tribunal de Justiça e Ministério Público Federal.

Na nova gestão da SEMA, o quadro é constituído por 102 servidores entre concursados e cargos comissionados além dos 23 estagiários.

### 3.5.1 A gestão documental da SEMA

A informação se faz necessária numa organização pelo poder de tomar decisões. Constantemente circula pelos setores gerando um fluxo documental e seus arquivos. Os documentos precisam de um determinado tratamento, ou seja, uma gestão documental adequada.

Cada setor da organização é responsável por gerir seus documentos, porém antes mesmo da informação chegar ao seu setor ele passa por outras fases básicas. De acordo com Moraes (2015, p. 134) a gestão documental possui processos básicos baseados na produção, utilização e destinação. A fase de produção refere-se à elaboração dos documentos. A utilização trata-se do protocolo, a qual inclui o recebimento, classificação, registro, distribuição e tramitação. E por último, e não menos importante a avaliação e destinação, ou seja, é nesta fase que os documentos serão analisados e avaliados para a guarda ou eliminação conforme o arquivamento.

Na Secretaria, o fluxo documental inicia-se no setor de Protocolo. O órgão recebe diversos documentos e correspondências. Para Paes (2004, p. 31) “considera-se correspondência toda e qualquer forma de comunicação escrita, produzida e destinada a pessoas jurídicas ou físicas, e vice-versa, bem como aquela que se processa entre órgãos e servidores de uma mesma instituição”. As correspondências oficiais são os documentos que mais possuem demanda. Este fluxo são ofícios oriundos de outros órgãos tanto da esfera Estadual como Federal e que exige controle. O protocolo por ser considerado um “portal”, pelo qual os documentos entram e são consultados com frequência, seja por pessoas, ou por setores, o que exige desde já uma gestão documental (MORAES, 2015).

O protocolo possui como função receber e proporcionar o destino correto de cada documento/ofício e correspondência. Moraes (2015, p. 150) percebe o protocolo como um processo técnico cuja função é controlar o trâmite interno de documentos nas repartições. Existem duas formas de registrar e controlar a entrada em massa dos documentos. A primeira é a utilização de um caderno apropriado para a anotação e a segunda é o sistema utilizado para cadastrar os ofícios.

Este setor é fundamental pela sua capacidade de difundir os documentos para os demais setores. O direcionamento adequado mantém a ordem e a precisão de localização.

Utiliza-se de um caderno para anotar/registrar a entrada dos documentos. Para manter o controle, o caderno disponibiliza espaços para o número do ofício, data e assinatura de quem recebem. É importante adicionar para qual setor o documento será direcionado. Essas informações se fazem necessárias quando se precisa obter resposta e localização do ofício. Assim, cada departamento exerce suas atividades na organização com mais eficiência e qualidade.

Para o gerenciamento documental da organização, o fluxo de documentos tomou outro rumo. Buscar uma estratégia para gerir os ofícios partiu da cúpula diretiva da Secretaria. O controle dos ofícios surgiu inicialmente com a elaboração de planilhas. À medida que os documentos vão sendo emitidos, são gerados uma sequência numérica e o respectivo ano. Através deles que a planilha era preenchida com as informações: número de ofício, data de entrada no órgão, o destino (DCA, DLA e SPA), assuntos variados e complementação de relatórios. O gabinete do Secretário tinha uma planilha controlada pela secretária, o que no setor público é denominado como Chefe de Gabinete. Nos demais setores, cada coordenador, para seu próprio controle, utilizava-se tanto no caderno de protocolo como em planilhas.

Existe uma grande necessidade de resposta destes ofícios para otimizar os serviços prestados. Alguns casos são ofícios de REITEROS, logo percebe-se a urgência de se obter informações para se cumprir os problemas. Faz-se necessário a “cobrança” de resposta por parte dos setores em tempo hábil, pois se exige durante o contexto do ofício a solicitação de prazo.

Com base nos ofícios recebidos, observou-se o parâmetro utilizado pelos órgãos emissores e por isso o interesse em dedicar um item voltado à Redação Oficial. O profissional de Secretariado ou que exerce profissão semelhante que gerenciam esses documentos precisam de competências. Giorni (2017, p. 108) chama de “Pilares das competências” o conhecido CHA-Conhecimento, Habilidade e Atitude.

Para Leme (2005, p. 18 apud GIORNI, 2017, p. 108) complementa:

“ O conhecimento é o saber, é o que aprendemos nas escolas, nas universidades, nos livros, no trabalho, etc.

A Habilidade é o saber fazer, é tudo o que utilizamos dos nossos conhecimentos no dia a dia.

A Atitude é o que nos leva a exercitar nossa habilidade de um determinado conhecimento; ela é o querer fazer. (Grifo meu)”.

Logo o profissional de secretariado necessita ser versátil e detentor dessas competências para desempenhar seu papel da organização com eficácia e eficiência.

### 3.5.2 O E-doc da Secretaria

Atualmente a organização trouxe como medidas de gestão da informação, fluxo e controle dos ofícios por meio de um sistema desenvolvido pelo setor de Departamento de Tecnologia da Informação (DTI). A informação antes implantada numa planilha adquiriu recursos tecnológicos.

O E-doc é um sistema utilizado para protocolar e controlar o fluxo de documentos/ofícios da Secretaria de Meio Ambiente. O Sistema de Gestão da Sema, mais comumente denominado de SISGES tem por objetivo geral otimizar e organizar o controle de protocolos internamente. Entre os objetivos específicos estão: protocolar por módulos (departamentos), rastreamento de processos e integralizar as informações.

O E-doc teve sua implantação em 2016, a princípio, no setor de protocolo, pela necessidade de controle; e aos poucos, os demais setores adquiriram acesso ao sistema. Porém, apenas o Protocolo possui uma visão mais ampla de todos os documentos/ofícios. Assim, O trabalho do DTI foi fundamental para que o projeto desse certo.

A manipulação do SISGES é controlada por duas servidoras lotadas no protocolo. O cadastro das informações dá-se conforme a dinâmica de entrada de documentos oficiais. Os dados giram em torno da numeração do ofício, um número gerado pelo protocolo do órgão emissor, a exemplo do Ministério Público Estadual que disponibiliza no seu sistema de protocolo o resgate do ofício e demais complementos do processo.

No sistema da SEMA, é possível também adicionar prazo para resposta do documento ao solicitante e (na sua maioria promotores), data de entrada e saída dos setores da Sema e o despacho destes documentos. O direcionamento de setor é primordial para o andamento das respostas, já que cada departamento tem uma função de fiscalizar (DCA), licenciar ambientalmente (DLA) e o Setor de Processamento Administrativo (SPA). O sistema é muito versátil e proporciona que o controle das informações ocorra com qualidade e eficiência. O gerenciamento do sistema também é consultado pelos demais setores a fim de obter a organização e que o fluxo de documentos seja despachado em tempo hábil. O prazo solicitado no contexto do documento é automaticamente contabilizado, oferecendo com precisão quando o setor deve responder e assim, assiste a “cobrança” e agiliza o processo.

Devido à necessidade de alimentar o E-doc, atualmente o ofício é digitalizado e anexado às demais informações no sistema. Um dos recursos disponíveis é o armazenamento em pasta de *backup* no próprio SISGES, uma vez que a intranet é utilizada no órgão. Os dados

e arquivos são armazenados todos na rede intranet e além disso é realizado um *backup* na nuvem para segurança dos dados. Antes a anexação dos documentos dava-se com o resgate dos ofícios no site do Ministério Público Estadual através de um código. Ao difundir a numeração no sistema em um campo específico, automaticamente o documento tinha a visibilidade pelos demais setores. Esse recurso não tinha possibilidade de acesso nos órgãos a exemplo do Ministério Público Federal e o Tribunal de Justiça.

Digitalizar os ofícios sem imprimir-los tornou-se mais interessante, pois o acúmulo de papéis tornou-se desnecessário, constituindo um dos principais objetivos deste projeto articulado pelo DTI. Com isso houve a diminuição da perda física dos documentos, pois os ofícios despachados para outros setores podem assumir rumos distintos e, inclusive, extraviado.

Percebe-se que o gerenciamento eletrônico de documentos (GED) adotado pelo órgão trouxe benefícios e o impacto gerado sobre a Secretaria e seus servidores foram positivos por proporcionar agilidade e otimização nos serviços.

## 4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 4.1 COLETA DE DADOS

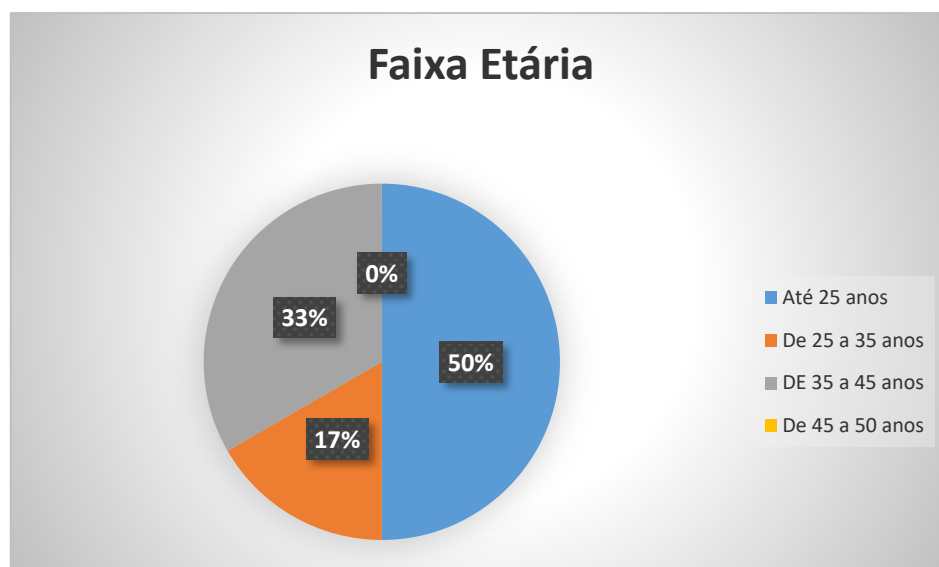
A coleta de dados foi realizada através de questionários com perguntas abertas e fechadas. Conforme Vergara (2009, p. 52) “o questionário caracteriza-se por uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito”. Ele possui 18 perguntas (Apêndice A), sendo que 16 fechadas e 2 abertas com os itens (letra “a” e “b”) com o propósito de obter maiores informações dos respondentes.

As primeiras perguntas referem-se ao sexo, faixa etária e cargo. As demais estão relacionadas ao manuseio e arquivamento dos documentos em papel e ao novo processo, de gerenciamento eletrônico, buscando compreender como avaliam a eficácia do E-doc (SISGES).

## 4.2 ANÁLISE DOS DADOS

A aplicação dos questionários contou com a participação de 6 servidores da Secretaria do Meio Ambiente de Aracaju/SE, sendo um homem e cinco mulheres.

Gráfico 1- Faixa Etária

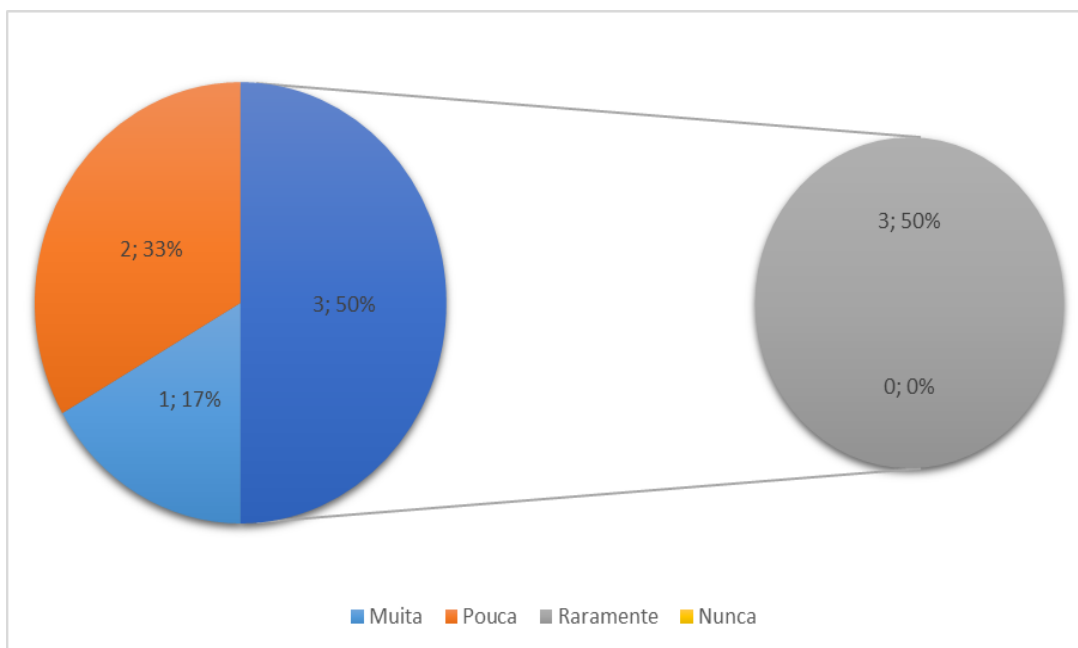


Fonte: Dados da pesquisa.

Sobre a faixa etária os entrevistados possuem 50% até 25 anos, de 25 a 35 anos 17% e de 35 anos a 45 com 33%. Não houve entrevistados de 45 a 50 anos, conforme gráfico 1.

A resposta referente à questão 3 (cargo ocupado pelos entrevistados) foi analisado que 67% são comissionados e 33% concursados. Logo, o extrato, ainda que pequeno, é representativo, porque a Secretaria possui mais cargos comissionados que outros tipos de cargos no seu corpo funcional.

Gráfico 2- (No passado) Dificuldade de controle de documentos (ofícios) de papel à medida que chegavam ao seu setor:



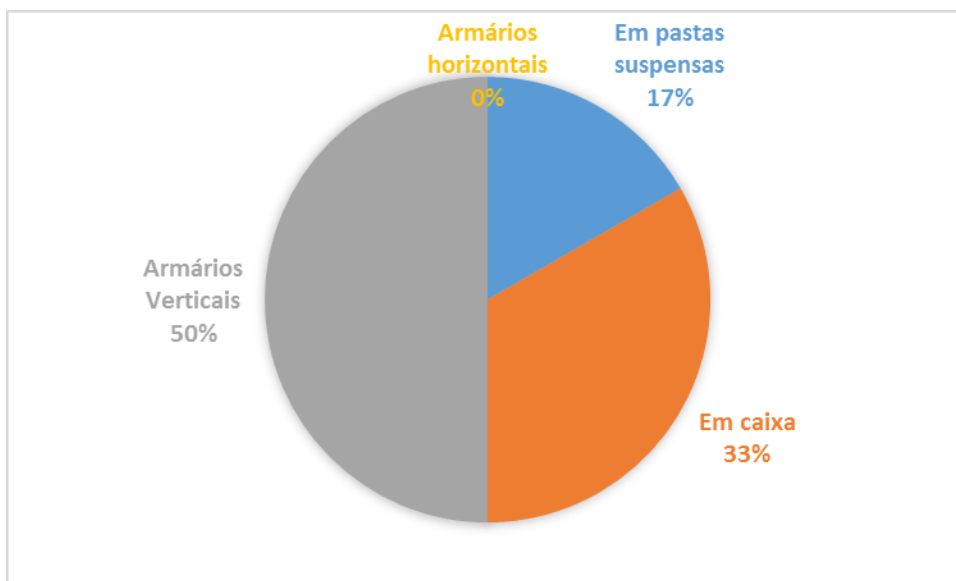
Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme o gráfico acima, 50% dos entrevistados considera que raramente têm dificuldade de controle de documentos em papel, assim que chegam ao seu departamento. Enquanto que 33% possuem pouca dificuldade e 17% têm muita.

Em relação à questão 5 (De que forma você controlava o fluxo de documentos (ofícios) de papel antes do GED ao encaminhar do seu setor para outro?) foi verificado que 83% dos entrevistados controlava os documentos do tipo ofício no livro de protocolo e na planilha. Enquanto que 17% revela ter o controle apenas no caderno de protocolo. Na visão de Mayko (2012 apud MORAES, 2015, p. 150), o protocolo é entendido como o conjunto de operações técnicas que visam a controlar o trâmite de documentos dentro de uma instituição. O caderno é mais um meio de registrar e movimentar os documentos.

Gráfico 3- Como você arquiva, em seu setor, os documentos (ofícios de papel)?





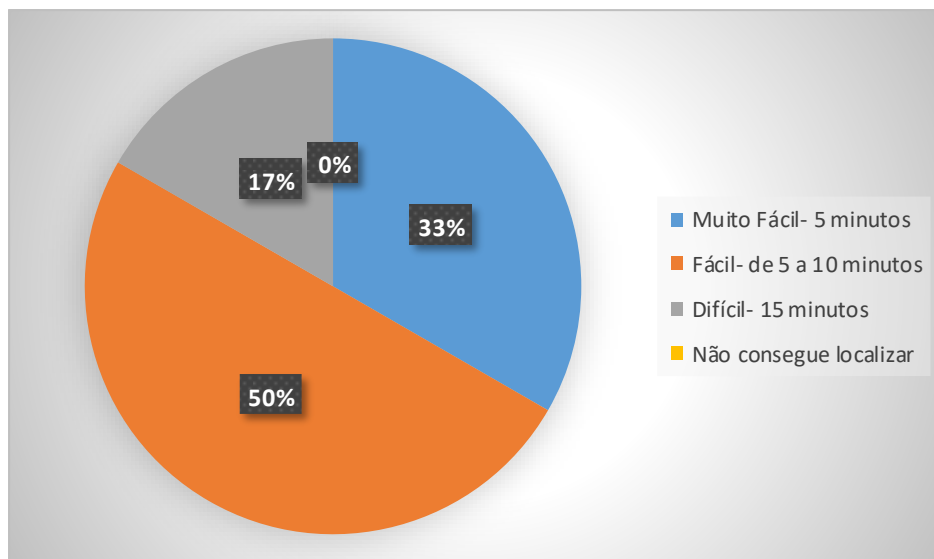
Fonte: Dados da pesquisa.

Escolher métodos adequados para a realização do trabalho de arquivo envolve também equipamentos. Conforme Moraes (2015, p. 182), o material de consumo sofre desgaste a curto ou no médio prazo. Enquanto o material permanente são arquivos, fichários, armários, caixas e outros.

Sendo assim, observa-se que 50% dos servidores que respondeu ao questionário arquivam os documentos em armários verticais, 33% optam em armazenar em caixas e 17% em pastas suspensas. Um dos entrevistados utiliza caixa e armários verticais pela alta demanda de documentos.

Em relação à questão 7 (nível de dificuldade para arquivar os documentos de papel) se obteve que 50% dos entrevistados revela ser muito fácil e que em 5 minutos arquivam os documentos de papel e os outros 50% arquivam facilmente dispondo de 5 a 10 minutos, ou seja, não possuem dificuldade.

Gráfico 4- Nível de dificuldade para acessar/resgatar os documentos de papel do arquivo:



Fonte: Dados da pesquisa.

Neste gráfico, 50% dos servidores responderam ser fácil acessar/resgatar do arquivo os documentos, pois demandam apenas de 5 a 10 minutos. Enquanto, 33% acessar com muita facilidade, ou seja, em 5 minutos e 17% tem dificuldade e passa em torno de 15 minutos. É importante enfatizar que o acesso e o resgate dos documentos podem interferir na agilidade na tomada de decisão.

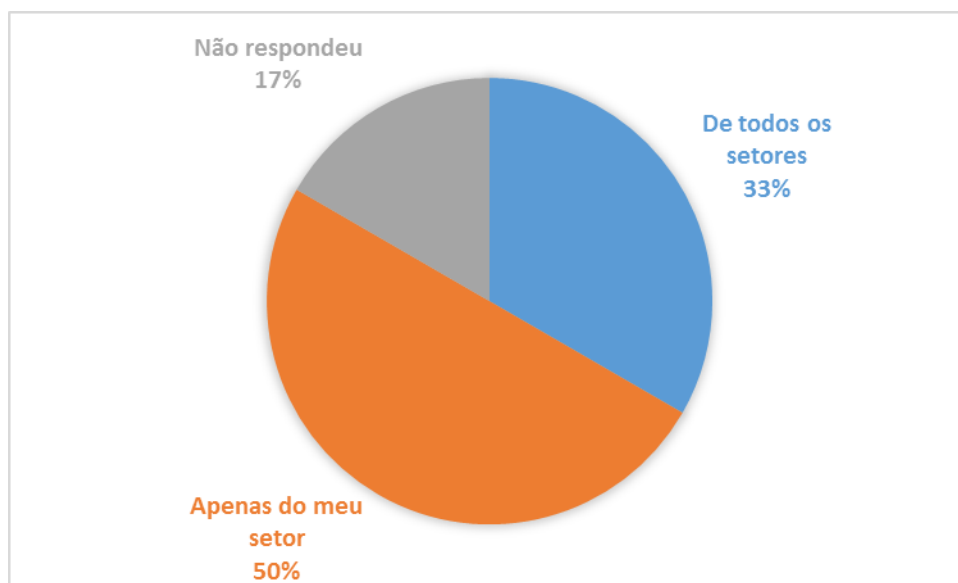
De acordo com a questão 9 (Qual a frequência que você utilizava a planilha para a gestão dos documentos (ofícios)?) 83% dos entrevistados utilizavam com muita frequência a planilha para gerir os documentos. Sendo que 17% nunca utilizou por ser recente em tempo de serviço no órgão.

Para a questão 10 (Qual a frequência que você utiliza o gerenciamento eletrônico de documentos (ofícios)?) que trata do gerenciamento eletrônico de documentos recentemente desenvolvido pelo setor de TI do órgão, observa-se que 83% dos entrevistados utiliza muito o GED e 17% nunca o utiliza. Segundo Beal (2012, p. 119) “Em organizações que precisam tramitar uma grande quantidade de documentos e processos (como é o caso de muitos órgãos públicos), o uso de um sistema GED traz vantagens significativas no controle de prazos e na possibilidade de compartilhamento de um mesmo documento por diferentes setores encarregados de analisá-los, o que pode reduzir significativamente o tempo de processamento”.

Sobre a 11ª questão “Qual a eficiência que você atribui a TI para gestão da informação nesta organização pública?” se obteve 50% que considera “bom” e a outra metade que considera “ótimo”. De acordo com Beal (2012, p. 113) “Monitorar, integrar, otimizar e

reduzir custos estão entre as principais funções desempenhadas pela TI nas organizações”. Entende-se que essa eficiência traz benefícios a exemplo na redução de riscos na tomada de decisão.

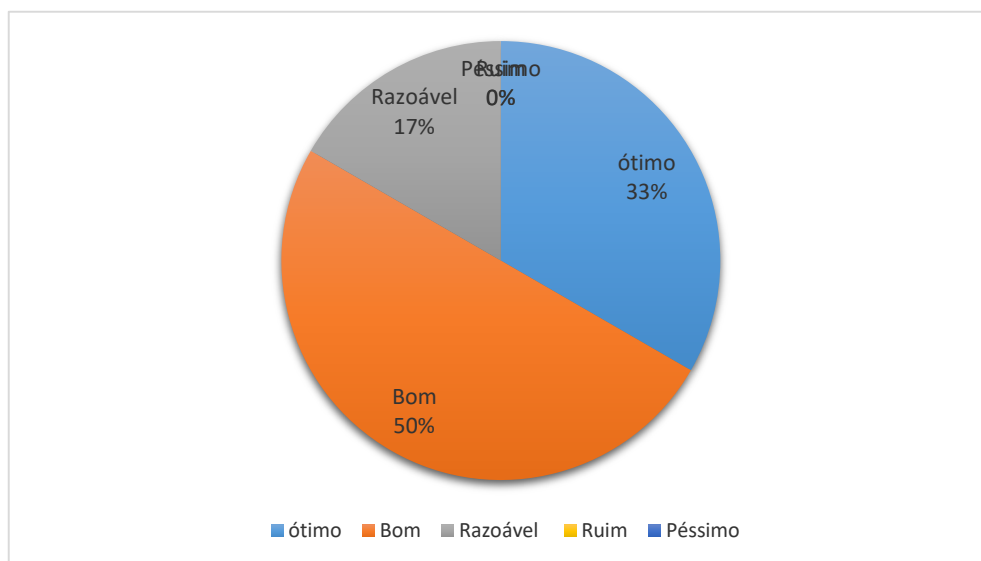
Gráfico 5- Você tem acesso aos documentos (ofícios) e suas informações do E-doc:



Fonte: Dados da pesquisa.

Este gráfico representa a acessibilidade aos documentos e consequentemente as informações do E-doc que os entrevistados têm aos outros setores. 50% possui o acesso apenas do seu setor e 33% de todos os setores. 17% não respondeu. Acredita-se que os entrevistados que possuem essa visão dos demais setores seja o setor de protocolo, por ser o “portal” de entrada dos documentos.

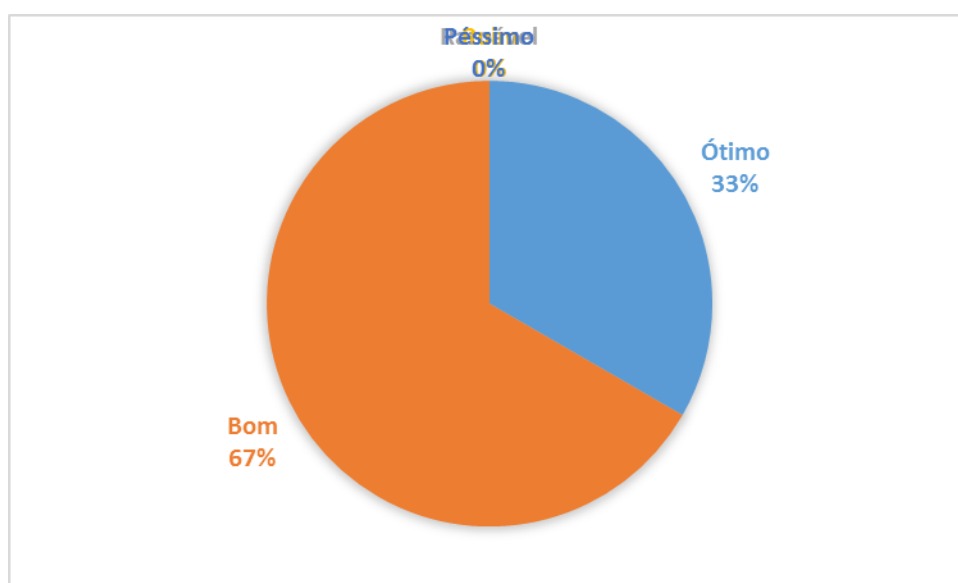
Gráfico 6- Qual o grau de eficácia que você aplica ao fluxo e controle de ofícios em relação a TI ao atender as expectativas daqueles que gerenciam os documentos (ofícios)?



Fonte: Dados da pesquisa.

É perceptível que 50% dos entrevistados aplicam como “bom” o grau de eficácia a qual se trata a questão. 33% atribuem como “ótima” e 17% como “razoável”. Assim, os entrevistados possuem uma expectativa elevada.

Gráfico 7- Como você classifica a importância da gestão da informação/documentos de papel na tomada de decisão dentro do órgão?

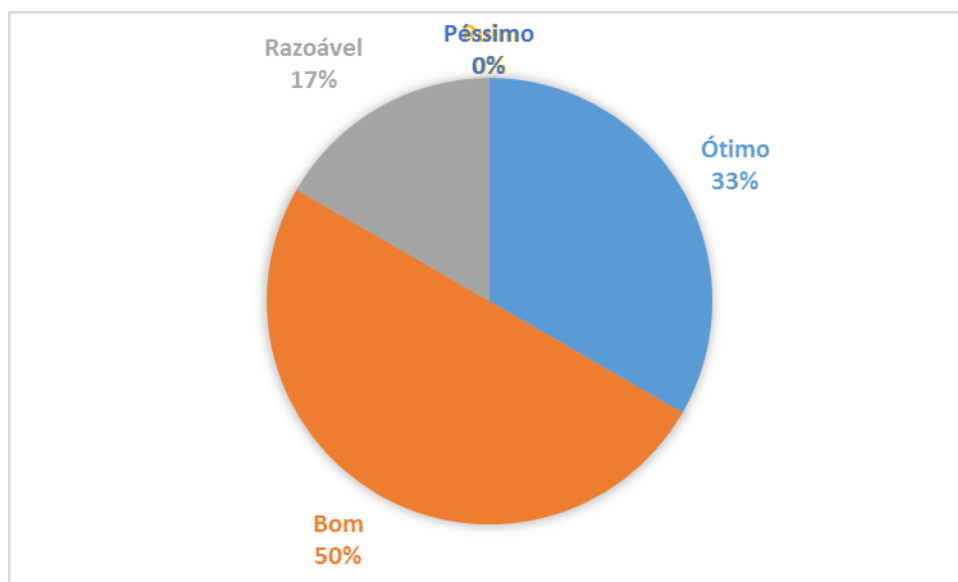


Fonte: Dados da pesquisa.

Para Montezano, de Souza e Baeta (2015, p. 121) “A gestão da informação também se faz importante no processo de tomada de decisão, que requer do executivo conhecimento prévio das condições internas da organização e do ambiente externo desta para avaliar as melhores medidas a serem tomadas”. Entre os entrevistados 67% considera “Bom” a importância da gestão da informação/documentos de papel e 33% “Ótimo”.

As respostas da questão 15 “Com a migração da gestão de documentos de papel para o eletrônico houve para você impacto” demonstram a unanimidade entre os entrevistados ao informar que o impacto gerado com a migração da gestão de documentos de papel para o eletrônico é positivo. Segundo Beal (2012, p. 113) “As atuais tendências da TI apontam para uma convergência cada vez maior entre as tecnologias de informação e comunicação, com consequências positivas para, entre outros aspectos, a exemplo, da integração de dados e aplicações”.

Gráfico 8- Como você classifica a importância da gestão da informação/documentos eletrônicos na tomada de decisão dentro do órgão?



Fonte: Dados da pesquisa.

Para a tomada de decisão de uma organização é crucial a presença de um GED, pois esta gestão possibilita agilidade e precisão quanto aos rumos das informações. Um dos principais motivos para utilizar o GED é segundo Silva, D. P. et al. (2014 apud MORAES, 2015, p. 194) “a necessidade de rápida visualização dos documentos, através de pesquisas por

índice ou por acesso a palavras do documento”. Com isso, 50% dos entrevistados classificam como resposta a questão acima em “Bom”. Com 33% dos servidores em “Ótimo” e 17% em “Razoável”.

No intuito de obter mais informações dos entrevistados, o questionário abrangeu perguntas abertas. A pergunta de número 17 (APÊNDICE A) refere-se a uma avaliação percentual de 0 a 100% quanto ao grau de eficácia da gestão da tecnologia da informação para controlar os ofícios na organização pública e que justificassem a percentagem atribuída.

O entrevistado A avaliou em 100% e sua justificativa foi que a gestão da tecnologia da informação “facilitou o acesso aos arquivos para toda Secretaria, além de melhorar o acompanhamento, o que fez com que a taxa de respostas também melhorasse”. Entende que o órgão recebe constantemente um grande fluxo de informações/documentos e que o gerenciamento eletrônico agregou valor tanto aos serviços quanto à agilidade de respostas.

O entrevistado B respondeu que avalia em 90%. Acredita-se que ainda existe a necessidade de ajustes. A digitalização de todos os documentos enviados como resposta aos ofícios é um exemplo.

O entrevistado C avalia em 90%. Responde que “apesar do sistema ainda estar em desenvolvimento, o mesmo vem apresentando uma diferença positiva e significativa para a Secretaria, apresentando otimização do tempo e do serviço prestado nesta organização”. O entrevistado vivenciou a mudança da gestão dos documentos de papel e como suas informações eram controladas, principalmente com a implantação do GED.

O entrevistado D avalia em 99%. A sua avaliação consiste nos operadores do sistema por ter uma capacitação adequada.

O entrevistado E respondeu que 90% da gestão da tecnologia da informação “facilitou bastante a parte burocrática”.

O entrevistado F atribui em 70% devido à fase de implementação do GED, mas acredita que ele será melhorado a cada dia.

Observa-se, que entre as respostas dos entrevistados é positivo a gestão da informação ao controle dos ofícios na sua forma informatizada. Porém alguns entrevistados acreditam que o GED tende a ser melhorado por ser recentemente desenvolvido e manuseado pelos servidores.

A última questão solicita que os entrevistados comentem sua experiência com documentos/ofícios tanto no arquivamento no formato papel como no uso do gerenciamento eletrônico (E-doc).

O entrevistado A relata “era um procedimento que atrasa o fluxo dos arquivos, não trazia vantagens e tinha acúmulo de papel, sem contar quando acontecia a perder documentos”. Atualmente para sanar o problema de perda de papel, foi instalado um scanner a fim de digitalizar os documentos no setor de protocolo. Assim qualquer documento pode ser resgatado. Quanto ao uso do E-doc, o entrevistado informa que a implantação do sistema proporcionou agilidade ao controle de processos da Secretaria.

O entrevistado B esclarece que não tem dificuldade, o volume dos documentos ocupa pouco espaço e com a digitalização dos documentos recebidos facilita a localização. Ao uso do E-doc, é considerável “boa” por receber os documentos na forma digital e a organização proporcionado pelo sistema.

O entrevistado C percebe o arquivamento no formato de papel como tranquila e relata que “não existe dificuldade para a realização deste tipo de arquivamento”. Quando se trata do E-doc, considera-a como “muito boa” e o sistema proporciona agilidade na execução de serviços da Secretaria.

O entrevistado D apenas responde que o arquivo de papel é “Boa” e arquivar por número na ordem crescente. E quanto o e-doc apenas responde “Boa”.

O entrevistado E informa que o arquivamento de papel ainda é muito presente no seu setor e que falta espaço. Quanto ao E-doc, usa-o apenas para controle dos ofícios.

O entrevistado F apenas responde que o arquivo de papel é “desorganizado” e ao uso do E-doc refere-se como sendo “prático”.

Ao analisar as respostas, constata-se que os entrevistados B, C e D consideram o arquivamento de papel como um elemento presente nos seus setores e não possuem dificuldades por ter experiência ao arquivar os documentos. Já os entrevistados A, E e F encontram desafios tanto no acúmulo, perda, desorganização e espaço para os documentos. Ao responderem sobre o E-doc, todos foram favoráveis, pois o sistema trouxe agilidade ao controle dos ofícios.

### **Formação dos Entrevistados**

Entrevistados	Formação
A	Graduação em Nutrição
B	Graduação em Biologia

C	Graduanda em Secretariado Executivo
D	Graduanda em curso Tecnológico de Saneamento Ambiental
E	Graduanda em Direito
F	Graduanda em Fisioterapia

Fonte: Adaptação da Autora.

Conforme o Quadro acima constata-se que entre os entrevistados apenas o entrevistado C é graduanda no curso de Secretariado Executivo. Os entrevistados A e B possuem formação completa respectivamente em Nutrição e Biologia. Enquanto os entrevistados D, E e F cursam outras áreas como Saneamento Ambiental, Direito e Fisioterapia.

É relevante perguntar sobre outros cursos que ajude ao servidor quanto a realização de atividades ao elaborar um ofício. O entrevistado A respondeu que realizou o curso (incompleto) de Administração Pública à distância pela Universidade Federal de Sergipe, o B possui o curso de Auxiliar administrativo e o C possui as exigências e atribuições de um profissional de Secretariado Executivo. Os entrevistados D, E e F responderam respectivamente ter os cursos de Técnico em Informática, Técnico em Meio Ambiente e Técnico em Química.

### **Produção de ofícios e treinamentos**

Dos 6 (seis) entrevistados, 5 (cinco) informaram que produzem ofícios frequentemente utilizando modelos pré-existentes, sem certeza sobre a padronização e termos adequados e constantes no Manual de redação da Presidência da República. Os entrevistados declararam ainda que não tiveram cursos específicos ou mesmo treinamentos para redigir textos oficiais.

É atribuição do Secretário conforme o regulamento 7.377 de 30 de setembro de 1985 no Art. 4º, inciso IV aonde atribui ao secretário “redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro” (MEDEIROS; HERNANDES, 2006). É pertinente mencionar que o profissional de Secretariado Executivo possui a formação específica em redação empresarial e oficial, com destaque para a produção de ofícios. O curso de graduação em Secretariado Executivo possui em sua grade a disciplina que contempla a Redação Empresarial e Oficial.

Sobre a existência de treinamentos, uma estrutura nomeada de Escola do Governo oferece conforme demanda treinamento para uso da escrita oficial, cujo público-alvo é



exatamente apenas para servidores estaduais sem treinamento para os servidores municipais. Contudo, trata-se de curso/treinamento facultativo, não havendo sanção àqueles que não quiserem participar.

Logo, ao analisar a formação dos entrevistados, observa-se que a maioria deles possui uma formação acadêmica em áreas distintas. Por mais que não tenham conhecimento de como elaborar um ofício, produzem frequentemente com certa pré-existência de modelo sem a padronização exigida pelo Manual de Redação da Presidência da República. Não possuem treinamento para a produção e uso da escrita oficial.

## 5. CONCLUSÃO

Diante do exposto, conclui-se que o gerenciamento eletrônico de documentos se torna eficaz à medida que as informações geram um fluxo de documentos e que necessitam de um controle. A gestão documental é o meio pelo qual o profissional de Secretariado busca manter a ordem e a eficácia ao resgatar/acessar um documento quando exige agilidade nos resultados na tomada de decisão de uma organização e nesse sentido se justifica o olhar do profissional de secretariado executivo em formação para a abordagem do tema tratado.

Gerir documentos/ofícios é um desafio enfrentado seja no setor público ou privado e por isso, as organizações buscam ferramentas que promovam a otimização quanto ao fluxo de documentos que se torna uma rotina constante. As estratégias estão atreladas à Tecnologia da Informação.

Observa-se que a Secretaria de Meio Ambiente possui a partir dos resultados dos questionários uma elevada satisfação quanto à implantação do Edoc, ou seja, o SISGES.

Buscando responder à questão problema e atender ao objetivo proposto deste trabalho, os servidores responderam que a gestão de documentos através do sistema proporcionou agilidade e controle no fluxo de documentos. Embora o GED seja recentemente implantado, os funcionários acreditam que o seu desenvolvimento trará cada vez mais resultados positivos.

A agilidade de acesso/resgate das informações contribui para a tomada de decisão nas atividades da Secretaria. As informações antes contidas no documento de papel são atualmente obtidas por outros recursos tecnológicos. Logo, a gestão da tecnologia da informação é uma estratégia eficaz no órgão.

## REFERÊNCIAS

ANGELONI, Maria Terezinha (Org). **Gestão do Conhecimento no Brasil:** casos, experiências e práticas de empresas públicas. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008. 240p. (Gespública; v. 3)

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, S. I. da. **Secretaria:** um guia prático. 6ª ed. Editora Senac São Paulo. São Paulo, 2006.

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação:** como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2012.

BELTRÃO, O. **Correspondência:** linguagem e comunicação: oficial, comercial, bancaria, particular. 23 ed. rev. e atual. 2. Reimpr por Mariúsa Beltrão. São Paulo: Atlas, 2007.

BRASIL. Lei nº 4.359, de 08 de Fevereiro de 2013. Organização básica da Secretaria Municipal do Meio Ambiente. Disponível em: [http://www.aracaju.se.gov.br/userfiles/concursos/lei-4359-2013\\_meio-ambiente.pdf](http://www.aracaju.se.gov.br/userfiles/concursos/lei-4359-2013_meio-ambiente.pdf). Acesso em: 16/12/2016.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm). Acesso em 24/01/2017.

BRASIL. Lei nº 8.159 de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm). Acesso em: 26/08/2017.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Publica. Resolução nº 20, de 16 de Julho de 2004. Dispõe sobre a inserção dos documentos digitais em programas de gestão arquivística de documentos dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos. Brasília, 2004. Disponível em: <http://conarq.arquivonacional.gov.br/conarq/legislacao/resolucoes-do-conarq/262-resolucao-n-20,-de-16-de-julho-de-2004.html>. Acesso em: 09/09/2017.

FACHIN, O. **Fundamentos de Metodologia.** 5 ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2006.

FENASSEC. Código de Ética do Profissional de Secretário Executivo. Disponível em: [http://www.fenassec.com.br/site/b\\_osecretariado\\_codigo\\_etica.html](http://www.fenassec.com.br/site/b_osecretariado_codigo_etica.html). Acesso em: 02/09/2017.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIORNI, Solange. **Secretariado, uma profissão**. Belo Horizonte: Editora Quantum Projetos Ltda-ME, 2017.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7 ed. 7 reimpr. São Paulo: Atlas, 2012.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MEDEIROS, J. B. **Correspondência**: técnicas de comunicação criativa. 20 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MENDES, G. F.; JUNIOR, N. J. **Manual de Redação da Presidência da República**. 2. ed. Ver e atual. Brasília: Presidência da República, 2002. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf>. Acesso em: 18/03/2017.

MENDONÇA, Gismália Marcelino. **Manual de normatização para apresentação de trabalhos acadêmicos**. 3. Ed. Salvador: Editora Unifacs, 2013.

MONTEZANO, N. S; DE SOUZA, R.B; BAETA, O. V. **A importância da gestão da informação para a atuação profissional de Secretariado Executivo- Uma revisão de Literatura Nacional Integrativa**. V. 6; n 2; p. 111-133, São Paulo, 2015. Disponível em: [https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/356/pdf\\_72](https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/356/pdf_72). Acesso em: 20/06/2017.

MORAES, P. E. S.; OLIVEIRA, V. S de. **Gestão da informação e arquivística no contexto secretarial**. Curitiba: Intersaberes, 2015.

NEIVA, E. G; D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado**. 2 ed. São Paulo: IOB, 2009.

NONATO JUNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado executivo**: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

PAES, M. L. **Arquivo**: teoria e prática. 3 ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

PAIXÃO, M. A. T. da. **Redação Oficial com o apoio funcional da língua portuguesa**. Aracaju: Editora Diário Oficial, 2012.

PEREIRA, J. M. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2016.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado**: do escriba ao webwriter. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SANTOS, V. B. dos; INNARELLI, H. C; SOUSA, R. T. B. de. **Arquivística**: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento. 3 ed: Distrito Federal: SENAC, 2013.

SAMPIERI, R H; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. DEL P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5 ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

STRAUHS, Faimara do Rocio et al. **Gestão do Conhecimento nas Organizações**. Curitiba: Aymarã Educação, 2012.

TAKEUCHI, Hirotaka; NONAKA, Ikujiro. **Gestão do Conhecimento**. Tradução Ana Thorell. Porto Alegre: Bookman, 2008. 320 p.; 25 cm.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Manual de dissertações e teses da UFSM: estrutura e apresentação / Universidade Federal de Santa Maria, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, Sistema de Bibliotecas da UFSM**. Editora da UFSM. – Santa Maria: Ed. da UFSM, 2015.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 11 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VIANA, I. A.; PINHEIRO JUNIOR, A.T.; TAVARES, R. A. **Gestão Documental**: o uso da pratica e da estratégia tecnológica. V. 13; n 13; p. 105-120, 2014. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/9221/7685>. Acesso em: 24/06/2017.

**APÊNDICE A-QUESTIONÁRIO APLICADO AOS SERVIDORES DE TRÊS  
DEPARTAMENTOS E NO PROTOCOLO (RECEPÇÃO)**

Pesquisa referente a trabalho de conclusão de curso da UFS – curso: Bacharelado em  
Secretariado Executivo

Título da pesquisa: **GESTÃO DA INFORMAÇÃO: FLUXO E CONTROLE DE  
OFÍCIOS EM UM ÓRGÃO PÚBLICO DE ARACAJU/SE**

Autora: Tamiles Santos Andrade

Orientadora: Silvia Paverchi

Os dados serão coletados sem necessidade de mencionar os nomes dos colaboradores da  
empresa onde trabalham. Agradecemos desde já a colaboração.

Por favor, responda:

1. Sexo?

☐ Feminino    ☐ Masculino

2. Faixa Etária?

☐ Até 25 anos        ☐ De 25 a 35 anos

☐ De 35 a 45 anos    ☐ De 45 a 50 anos

3. Cargo?

☐ Concursado                      ☐ Contratado por empresa terceirizada

☐ Contratado direto              ☐ Cargo Comissionado

☐ Estagiário                        ☐ Prefiro não responder

4. (No passado) Dificuldade de controle de documentos (ofícios) de papel à medida que  
chegavam ao seu setor?

☐ Muita

☐ Pouca

☐ Raramente

☐ Nunca

5. De que forma você controlava o fluxo de documentos (ofícios) de papel antes do GED  
ao encaminhar do seu setor para outro?

☐ Apenas no caderno de protocolo

- ☐ Apenas em planilha criada para seu próprio controle
  - ☐ Tanto no livro de protocolo como na planilha
6. Como você arquiva em seu setor os documentos (ofícios) de papel? (pode escolher mais de uma opção)
- ☐ Em pastas suspensas
  - ☐ Em caixa
  - ☐ Armários verticais
  - ☐ Armários horizontais
7. Nível de dificuldade para arquivar os documentos de papel:
- ☐ Muito fácil- 5 minutos
  - ☐ Fácil- de 5 a 10 minutos
  - ☐ Difícil-15 minutos
8. Nível de dificuldade para acessar/ resgatar os documentos de papel do arquivo:
- ☐ Muito Fácil- 5 minutos
  - ☐ Fácil- de 5 a 10 minutos
  - ☐ Difícil-15 minutos
  - ☐ Não consegue localizar
9. Qual a frequência que você utilizava a planilha para a gestão dos documentos (ofícios)?
- ☐ Muito (1 a 5 dias da semana)
  - ☐ Pouco (1 a 2 vezes ao mês)
  - ☐ Raramente (a cada 2 meses ou menos)
  - ☐ Nunca
10. Atualmente o setor de TI desenvolveu um sistema capaz de assistir no gerenciamento eletrônico de documentos (ofícios). Qual a frequência que você utiliza o gerenciamento eletrônico de documentos (ofícios)?
- ☐ Muito (1 a 5 dias da semana)
  - ☐ Pouco (1 a 2 vezes ao mês)
  - ☐ Raramente (a cada 2 meses ou menos)
  - ☐ Nunca

11. Qual a eficiência que você atribui a TI para gestão da informação nesta organização pública?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim ☐ Péssimo

12. Você tem acesso aos documentos (ofícios) e suas informações do E-doc:

☐ De todos os setores  
☐ Apenas do meu setor

13. Qual o grau de eficácia que você aplica ao fluxo e controle de ofícios em relação a TI ao atender as expectativas daqueles que gerenciam os documentos (ofícios)?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim ☐ Péssimo

14. Como você classifica a importância da gestão da informação/documentos de papel na tomada de decisão dentro do órgão?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim ☐ Péssimo

15. Com a migração da gestão de documentos de papel para o eletrônico houve para você impacto:

☐ Positivo  
☐ Negativo  
☐ Não senti diferença

16. Como você classifica a importância da gestão da informação/documentos eletrônicos na tomada de decisão dentro do órgão?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim ☐ Péssimo

17. Como você avalia numa escala percentual de 0 a 100% o grau de eficácia da gestão da tecnologia da informação para controlar os ofícios nesta organização pública? Por quê?

---



---

---

---

18. Comente sua experiência com documentos/ ofícios:

a) Arquivamento no formato papel

---

---

---

b) Uso do gerenciamento eletrônico (E-Doc)

---

---

## ANEXO B- CADASTRO DOS DOCUMENTOS/OFIÇOS NO E-DOC (SISGES)

SISGES

Tamires Santos Andrade  
RG - Recepção Geral

CADASTRO OFÍCIO  
Formulário para cadastro de Ofício.

Ofício / Cadastro

HOME

RECEPÇÃO GERAL  
ATENDIMENTO AO PÚBLICO

DAF  
DEPTO. DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

OFÍCIO  
CENTRAL DE OFÍCIOS

Cadastrar

Cadastrar Promotor

Cadastrar Órgão

Consultar

Pendentes

Despachados

Consulta Individual

CERTIFICADO  
CURSOS REALIZADOS

Lembretes

- Ofícios sobre deferimento de prazo não precisa ser cadastrado apenas colocado nova data atualizada.
- Atentar quando for cadastrar o código da url quando for MP. MPF ainda está sendo configurado, logo cadastrar apenas código do MP.
  - Link MP
  - Link MPF

Número:

Procedimento:

Prazo:

Órgão:

Promotor/Juíz:

Tipo:

Recebido:

Tipo de prazo:

Destino:

Enviado ao setor:

Comparecimento:

Solicitação:

Endereço:

Bairro:

Observação:

Cancelar

Cadastrar

Secretaria Municipal do Meio Ambiente 2016

SISGES - Sistema de Gestão da SEMA

**ANEXO C- CONTROLE DE PRAZOS DOS OFÍCIOS NA PLANILHA ANTES DO E-DOC (SISGES)**

OFÍCIO	DESTINO	NATUREZA	PRAZO RESPOSTA	DATA ENTRADA	PROCEDIMENTO N.º
nº 305/2016	DCA	MP	20	15:00:00 - 08/03/2016	14.16.01.0036
nº 305/2016	DLA	MP	15	08:33:20 - 16/03/2016	05.14.01.0059